

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 13:46:49

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ в г. Пятигорске

_____ Т. А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
(Электронный документ)

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Квалификация выпускника

Бакалавр

Форма обучения

очная

Год начала обучения

2021

Изучается

в 3 семестре

Предисловие

1. Назначение: контроль уровня сформированности компетенций УК-3, УК-5 как средства, позволяющего обеспечить коммуникативно-познавательные потребности в сферах академической и профессиональной деятельности.

2. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации разработан на основе рабочей программы дисциплины «Психология делового общения» в соответствии с образовательной программой по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденной на заседании Учёного совета СКФУ протокол № ____ от «____» _____ 2021 г.

3. Разработчик _____ Т.Г. Гарбузова, доцент кафедры ТиГД

4. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры ТиГД протокол № ____ от «__» _____ 2021 г.

5. ФОС согласован с выпускающей кафедрой ТиГД протокол № ____ от «__» _____ 2021 г.

6. Проведена экспертиза ФОС. Члены экспертной группы, проводившие внутреннюю экспертизу:

Председатель _____ И. В.Огаркова, зав кафедрой ТиГД

_____ А. А. Казначеева, доцент кафедры ТиГД

_____ Я.В. Черных, директор турфирмы ООО «Дискавери»

6. Экспертное заключение: Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Психология делового общения» соответствует рабочей программе дисциплины для студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм и может применяться в учебном процессе.

_____ Огаркова И. В., зав кафедрой ТиГД

_____ Черахчиева А. А. доцент кафедры ТиГД

_____ Я.В. Черных, директор турфирмы ООО «Дискавери»

7. Срок действия ФОС: ____ год (а).

Паспорт фонда оценочных средств
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

По дисциплине	Психология делового общения
Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль)	Международный туризм
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	очная
Учебный план	2021

Код оцениваемой компетенции (или её части)	Этап формирования компетенции (№ темы) (в соответствии с рабочей программой)	Средства и технологии оценки	Вид контроля, аттестация (текущий/промежуточный)	Тип контроля (устный, письменный или с использованием технических средств)	Наименование оценочного средства	Количество элементов, шт.	
						Базовый уровень	Повышенный уровень
УК-3 УК-5	1-4	Собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования	15	15
	5-9	Доклад	текущий	устный	Перечень дискуссионных тем для круглого стола	5	5

Составитель _____ Т. Г. Гарбузова
(подпись)

« ____ » _____ 20__ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ в г. Пятигорске

_____ Т. А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

**Вопросы для собеседования
по дисциплине «Психология делового общения»**

Базовый уровень

Тема 1. Основы эффективного делового общения. Виды делового общения в туризме и гостеприимстве

1. Деловое общение: содержание понятия, цели, средства.
2. Определение понятия «общение».
3. Специфика профессионального делового общения в новых экономических условиях.
4. Взаимосвязь между уровнем развития коммуникаций и эффективностью работы организации.
5. Психология, как наука.

Тема 2. Проявления индивидуальных особенностей личности в деловом общении.

1. Индивидуально-психологические качества личности.
2. Социально обусловленные особенности направленность личности, моральные качества, мировоззрения).
3. Роль корпоративной культуры в формировании стандартов поведения и развития конкурентоспособности.

Тема 3. Деловое общение в коллективе.

1. Правила деловой коммуникации.
2. Слушание в деловой коммуникации.
3. Невербальные средства в деловой коммуникации.
4. Коммуникативные роли в организации.

Тема 4. Факторы успешного общения.

1. Мотивы участников делового общения, достижение целей.
2. Защита от манипулирования со стороны партнера по общению.
3. Типологии манипуляторов.

Повышенный уровень

Тема 1. Основы эффективного делового общения. Виды делового общения в туризме и гостеприимстве

1. Общение как деятельность.
2. Функции и цели общения.
3. Виды общения.
4. Уровни общения и особенности анализа общения на каждом уровне.

5. Интерактивная, коммуникативная и перцептивная функции общения.

Тема 2. Проявления индивидуальных особенностей личности в деловом общении.

1. Понятие человека как индивида, личности, субъекта деятельности и индивидуальности.

2. Типология личности по К.Г.Юнгу, ее значение в процессе общения, определение характера, его значение в деловом взаимодействии.

3. Подходы к типологии человеческого характера К.Г. Юнга.

4. характеристика шестнадцати социальных типов личности и особенности каждого в процессе деятельности и делового взаимодействия

Тема 3. Деловое общение в коллективе.

1. Стратегии и модели достижения взаимопонимания в условиях межкультурной коммуникации.

2. Направления и ресурсы развития знаний и умений в области коммуникационных техник и технологий.

3. Коммуникационные технологии.

Тема 4. Факторы успешного общения.

1. Техника активного аудирования.

2. Правила ведения деловой переписки в сфере туризма и гостеприимства

3. Технологии обеспечения содержательного и эффективного информирования клиентов и партнеров.

1. Критерии оценивания компетенций.

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

2. Описание шкалы оценивания.

В рамках рейтинговой системы успеваемость обучающихся по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество обаллов
3 семестр			
1.	Собеседование по темам 1-3	4 неделя	15
2.	Собеседование по темам 4-6	8 неделя	20
3.	Собеседование по темам 7-9	16 неделя	20
	Итого за 3 семестр		55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя отбор и изучение литературы по теме собеседования, краткое конспектирование изученного материала.

Собеседование позволяет проверить сформированность компетенций УК-3 и УК-5.

При ответе на вопросы базового уровня студент должен показать свободное владение основными терминами и понятиями.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию повышенного уровня необходимо подготовить и представить развернутый конспект. Раскрывая содержания вопросов повышенного уровня, необходимо продемонстрировать понимание сути излагаемого.

При подготовке к собеседованию студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами

При проведении собеседования оцениваются: умение вести беседу, уровень владения материалом, грамотность, последовательность изложения материала.

Оценочный лист

№	Ф.И.О.	Уровень владения материалом	Правильность речи	Логичность	Полнота ответа	Оценка
1.						

Составитель _____ Т. Г. Гарбузова
(подпись)

« ____ » _____ 20__ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ в г. Пятигорске

_____ Т. А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

Базовый уровень

Тема 5. Технологии эффективного слушания и передачи информации.

1. Умение слушать как средство коммуникации.

Тема 6. Механизмы взаимопонимания в общении.

1. Психологическая структура взаимопонимания.

Тема 7. Психология управления в туризме.

1. Процесс управления в туризме.

Тема 8. Понятие о психологическом влиянии и его виды, подходы к организации влияния.

1. Психологическая техника убеждающего воздействия.

Тема 9. Правила поведения в конфликтных ситуациях.

1. Особенности поведения человека в конфликте.

Повышенный уровень

Тема 5. Технологии эффективного слушания и передачи информации.

1. Виды слушания: критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное. Концепции, правила и технические приёмы «позитивного слушания».

Тема 6. Механизмы взаимопонимания в общении.

1. Правильное использование индивидуальных точек зрения на объект понимания.

Тема 7. Психология управления в туризме.

1. Специфика психологических свойств менеджера туризма.

Тема 8. Понятие о психологическом влиянии и его виды, подходы к организации влияния.

1. Условия эффективности убеждающего воздействия.

Тема 9. Правила поведения в конфликтных ситуациях.

1. Методы профилактики и разрешения конфликтных ситуаций.

1. Критерии оценивания компетенций.

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы,

все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

2. Описание шкалы оценивания.

В рамках рейтинговой системы успеваемость обучающихся по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
3 семестр			
1.	Собеседование по темам 1-3	4 неделя	15
2.	Собеседование по темам 4-6	8 неделя	20
3.	Собеседование по темам 7-9	16 неделя	20
	Итого за 3 семестр		55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя отбор и изучение литературы по перечню дискуссионных тем для круглого стола, краткое конспектирование изученного материала.

Подготовка устного доклада по данным темам позволяет проверить сформированность компетенций УК-3, УК-5.

При ответе на вопросы базового уровня студент должен показать свободное владение основными терминами и понятиями.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию повышенного уровня необходимо подготовить и представить развернутый конспект. Раскрывая содержания вопросов повышенного уровня, необходимо продемонстрировать понимание сути излагаемого.

При подготовке доклада студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами

При проведении круглого стола оцениваются: умение вести беседу, уровень владения материалом, грамотность, последовательность изложения материала.

Оценочный лист

№	Ф.И.О.	Уровень владения материалом	Правильность речи	Логичность	Полнота ответа	Оценка
1.						

Составитель _____ Т. Г. Гарбузова
(подпись)

«____» _____ 20__ г.